

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI SESUAI STANDAR
PELAYANAN BAGI PENYALAH GUNA NAPZA DI RUMAH DAMAI,
GUNUNGPATI, SEMARANG**

Risnawati Valentina, Anneke Suparwati, Putri Asmita Wigati

Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan
Masyarakat, Universitas Diponegoro

Email : risnawativalentina@gmail.com

Abstract : *The prevalence of drug misuse in Indonesia has reached 2.18% or about 4.022.702 people of the total population (aged 10-59 years). Semarang is a city that has a large number of residents and out of existing data referred to the year 2019 the prevalence of drug users predicted 2.09% of the population, and potentially workers and students. In accordance with the legislation of the Republic of Indonesia Number 35 in 2009 about Narcotics, the presence of massive rehabilitation movement of one hundred thousand to misused drugs by 2015 will not be failed to find maximum results if done without a hard struggle and high creativity. This research aims to analyze the quality of rehabilitation services according to the stipulations the Ministry of social and the National Narcotics Agency. This research uses qualitative descriptive method with the subject of the research taken by using purposive sampling. As for the researched is the standard human resources, institutional organizations (funding), infrastructure, and service of process. One of the drugs rehabilitation in Semarang is Yayasan Rumah Damai has been recognized by the Ministry of social and National Narcotics Agency. The main informant consists of Trustees, Chair, mentor, and the client of the Yayasan Rumah Damai. As for the informant triangulation is the staff of the National Narcotics Agency of the Rehabilitation Deputy of the Central Java province and field Staff with disability social welfare Social Service issues, youth, and sports city of Semarang. As for the results of this research are human resources, infrastructure, service of process the rehabilitation has not been run on the standard compliance services.*

Keywords : *quality, rehabilitation, drug misuse*

1. PENDAHULUAN

Dari Laporan Kinerja Badan Narkotika Nasional (BNN) tahun 2014 adanya perkembangan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba yang melanda dunia berdampak juga ke tanah air dan perkembangannya begitu pesat. Hal ini sangat mengkhawatirkan dan bahkan mengorbankan jiwa ribuan sampai jutaan anak bangsa di Indonesia. Tidak ada kota/kabupaten di Indonesia yang bebas dari masalah narkoba. Angka prevalensi penyalah guna narkoba di Indonesia telah mencapai 2,18% atau sekitar 4.022.702 orang dari total populasi penduduk (berusia 10 - 59 tahun) dengan pekerjaan mahasiswa/pelajar dan pegawai swasta.

Ada banyak kebijakan untuk memberantas narkoba di Indonesia diantaranya adalah Undang-Undang No. 35 Tahun 2009 tentang narkoba, Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Kebijakan dan Strategi Nasional Pencegahan Pemberantasan Penyalah guna Peredaran Gelap Narkoba (P4GN), Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Wajib

lapor Pecandu Narkotika. Upaya memberantas narkoba yaitu tindak pidana bagi penyalah guna dan/atau mendapatkan rehabilitasi di Institusi Penerima Wajib Lapor (IPWL) sesuai dengan bunyi pasal 54 Undang-Undang No. 35 Tahun 2009 tentang narkoba.

Selain mengikuti rehabilitasi di IPWL, penyalah guna narkoba masih memiliki beberapa pilihan jenis pengobatan yaitu dengan pengobatan sendiri membeli obat bebas di warung atau pengobatan tradisional/keagamaan. Namun, mengikuti rehabilitasi di IPWL memiliki lebih banyak keunggulan standar operasional prosedur pelayanan, adanya sumber daya manusia yang terlatih untuk menolong penyalah guna, ada teman berbagi pengalaman masalah ketergantungan, dan lingkungan mendukung untuk proses pemulihan bagi penyalah guna.

Semarang adalah salah satu kota yang memiliki penduduk dalam jumlah besar dan dari data yang ada disebutkan tahun 2019 prevalensi pengguna narkoba diprediksi 2,09% dari jumlah penduduk, dan yang

berpotensi besar pada para pekerja dan pelajar/mahasiswa. Untuk menyikapi keadaan berpotensi NAPZA di kota Semarang adapun IPWL yang diakui oleh Kementerian Sosial di Semarang ada empat yaitu diantaranya adalah PSPP Mandiri, Rumah Damai, PA. Rehabilitasi At Tauhid, dan Yayasan Cinta Kasih Bangsa. Sedangkan lembaga rehabilitasi yang diakui oleh Badan Narkotika Nasional hanya ada dua yaitu diantaranya adalah Balai Resos Mandiri Semarang II dan Yayasan Rumah Damai. Rumah Damai sudah berdiri sejak Mei 1997 dan satu-satunya rehabilitasi komponen masyarakat yang diakui oleh Kementerian Sosial dan BNN. Dengan diakuinya Rumah Damai oleh ke dua instansi pemerintah tersebut maka, Rumah Damai diwajibkan melaksanakan standar kebijakan pelayanan rehabilitasi yang telah ditetapkan oleh Kementerian Sosial dan BNN dari segi input/struktur yaitu sumber daya manusia, pendanaan, sumber daya manusia, pendanaan, dan kebijakan maupun dari segi proses pelayanan rehabilitasi. Namun, sekalipun telah diakui dan telah berdiri

selama 18 tahun masih terdapat kekurangan dari segi input/struktur dan proses pelayanan di Rumah Damai yang berdampak pada kualitas pelayanan

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang karena tujuan utama penelitian yaitu membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Metode ini digunakan untuk memecahkan atau menjawab masalah yang sedang dihadapi pada situasi sekarang di Rumah Damai. Wawancara adalah metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, di mana peneliti mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seorang sasaran penelitian (informan), atau bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut (*face to face*). Jadi data diperoleh langsung melalui suatu pertemuan atau percakapan.

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) pada tiga informan utama dan *Forum Group Discussion (FGD)* bagi klien Rumah Damai mengenai pelayanan rehabilitasi. Karakteristik

informan utama dalam penelitian ini yaitu informan yang bekerja di Rumah Damai sebagai ketua, mentor, bendahara yang diwakilkan dan semuanya berjenis kelamin laki – laki. Informan utama berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi agar sesuai dengan kualitas pelayanan dari Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2012 tentang Standar Lembaga Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika, dan Zat Adaktif Lainnya, Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2012 tentang Standar Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika, dan Zat Adaktif Lainnya, dan Standar Pelayanan Minimal Rehabilitasi oleh Badan Narkotika Nasional.

Sedangkan untuk informan triangulasi adalah staf bagian deputi rehabilitasi di BNNP Jawa Tengah dan Staf Dinas Sosial, Pemuda, dan Olahraga Kota Semarang bidang penyandang masalah kesejahteraan sosial. Mereka memiliki tingkat pendidikan SI dengan usia 30 tahun dan S2 dengan usia 52 tahun.

Pemilihan informan triangulasi tersebut berdasarkan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait kualitas pelayanan rehabilitasi NAPZA. Kemudian untuk ke dua informan triangulasi memiliki kewenangan untuk melakukan pembinaan dan pengawasan pada rehabilitasi.

3. PEMBAHASAN

Hasil dari standar struktur sumber daya manusia di Rumah Damai adalah sudah ada struktur organisasi bentuk tertulis, tapi belum ada tenaga medis sehingga kesulitan dalam memberikan pelayanan medis bagi klien yang membutuhkan, belum semua mentor/staf mendapatkan pelatihan konselor adiksi karena adanya kuota dari instansi yang mengadakan pelatihan dan ini berpengaruh pada kinerja mentor/staf dalam menangani klien, belum adanya deskripsi kerja bentuk tertulis bagi mentor/staf sehingga hanya sebatas melakukan pekerjaan yang diperintah oleh pembina/ketua dan belum ada batasan-batasan dalam melakukan pekerjaan, dan pelaksanaan pelayanan sesuai standar operasional

dilakukan sesuai dengan kebutuhan (pendekatan keagamaan). Dari empat ketentuan standar struktur sumber daya manusia yang dibahas di atas belum ada standar yang terpenuhi atau dipatuhi di Rumah Damai.

Hasil dari standar struktur kelembagaan organisasi (pendanaan) di Rumah Damai adalah adanya sumber pendanaan dari keluarga dan dari instansi yang diperoleh. Setiap klien membayar Rp.3.500.000 perbulan untuk kebutuhan harian klien dan biaya pendaftaran awal masuk rehabilitasi Rp.1.500.000. Namun, ada subsidi silang bagi keluarga yang tidak mampu, pengelolaan dana (pemasukan dan pengeluaran) sudah dilakukan oleh bendahara, dan pertanggungjawaban telah dilakukan untuk keluarga klien dan instansi yang memberi bantuan setiap bulan pada keluarga klien dan pada instansi tergantung dari waktu pemberian bantuan. Dari tiga ketentuan standar struktur kelembagaan organisasi (pendanaan) yang dibahas di atas sudah sesuai/dipatuhi seluruhnya di Rumah Damai.

Hasil dari standar struktur sarana dan prasarana di Rumah Damai sudah dilakukan dengan adanya ketersediaan sarana dan prasarana walaupun belum semua tersedia sesuai dengan standar pelayanan minimal maupun Kementerian Sosial. Ada beberapa ruang yang berfungsi lebih dari satu kegiatan tertentu dan tidak adanya alat kesehatan minimal yang tersedia. Dari dua ketentuan standar struktur sarana dan prasarana yang dibahas di atas belum ada standar yang terpenuhi atau dipatuhi di Rumah Damai.

Hasil dari standar proses pelayanan di Rumah Damai sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan minimal oleh Badan Narkotika Nasional. Namun, intervensi psikososial, kegiatan rekreasi, dan pengaturan makanan perlu menjadi perhatian khusus mentor/staf. Lima dari delapan standar proses pelayanan rehabilitasi sudah terlaksana dan dipatuhi sesuai dengan standar pelayanan.

4. PENUTUP

Ada empat standar sumber daya manusia yaitu struktur organisasi bentuk tertulis yang terdiri dari pimpinan lembaga, bidang administrasi, bidang teknis rehabilitasi sosial, dan bidang penunjang, pelatihan bagi seluruh mentor/staf dan ada mentor/staf yang sudah tersertifikasi konselor adiksi, deskripsi kerja bagi mentor/staf sesuai dengan Dari Peraturan Menteri Sosial RI No 26 tahun 2012, dan pelaksanaan standar pelayanan rehabilitasi. Dari ke empat ketentuan standar struktur sumber daya manusia yang dibahas belum ada standar yang terpenuhi atau dipatuhi di Rumah Damai. Oleh sebab itu, struktur sumber daya manusia belum sesuai dengan standar pelayanan.

Ada tiga standar kelembagaan organisasi (pendanaan) yaitu adanya sumber pendanaan dari keluarga dan dari instansi yang diperoleh, adanya pengelolaan dana (pemasukan dan pengeluaran) sudah dilakukan oleh bendahara, dan pertanggungjawaban telah dilakukan untuk keluarga klien dan instansi yang memberi bantuan. Dari ke tiga standar struktur kelembagaan organisasi (pendanaan)

sudah dilaksanakan atau dipatuhi seluruhnya oleh Rumah Damai. Oleh sebab itu, standar struktur kelembagaan organisasi (pendanaan) sudah sesuai dengan standar pelayanan.

Ada dua standar struktur sarana dan prasarana yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial RI No 03 tahun 2012 tentang Standar Lembaga Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika, dan dan Aditif pasal 17 dan standar pelayanan minimal oleh Badan Narkotika Nasional. Dari ke dua standar ketersediaan sarana dan prasarana belum terlaksana atau dipatuhi oleh Rumah Damai. Oleh sebab itu, standar struktur sarana dan prasarana belum sesuai dengan standar pelayanan.

Ada delapan standar proses pelayanan yaitu standar pelayanan rehabilitasi terdiri dari pelaksanaan asesmen bagi klien berkelanjutan, perencanaan rawatan klien diperbarui sesuai perkembangan dan dikomunikasikan secara berkala, pelaksanaan intervensi psikososial

(konseling), kegiatan rekreasi minimal 3 bulan sekali, kegiatan keagamaan sesuai kebutuhan klien, pelayanan psikoedukasi pencegahan dampak buruk narkoba, penyelenggaraan kegiatan berlangsung secara teratur sesuai jadwal, pengaturan makanan mengikuti standar minimal kecukupan gizi. Tiga dari delapan standar belum terlaksana/ dipatuhi di Rumah Damai yaitu kegiatan rekreasi tidak terlaksana minimal 3 bulan, kegiatan keagamaan tidak sesuai kebutuhan klien, dan pengaturan makanan belum mengikuti standar minimal kecukupan gizi. Oleh sebab itu, standar proses di Rumah Damai belum sesuai dengan standar pelayanan.